Tweede Kamer der Staten-Generaal **2**

Vergaderjaar 2014–2015 **Aanhangsel van de Handelingen**

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1179

Vragen van het lid **Marcouch** en **Hoogland** (beiden PvdA) aan de Ministers van Veiligheid en Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *voortdurende agressie tegen NS-personeel* (ingezonden 18 december 2014).

Antwoord van Minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie), mede namens de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu (ontvangen 1 februari 2015). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 1004.

Vraag 1
Kent u het bericht «NS-personeel steeds vaker fysiek belaagd»?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Komen de cijfers in het genoemde bericht en de enquête over agressie tegen NS-personeel overeen met andere cijfers ten aanzien van de veiligheid van NS-personeel? Zo ja, over welke cijfers beschikt u in deze? Zo nee, waaruit bestaan de verschillen?

Antwoord 2
De beoordeling van de veiligheid van het spoorwegpersoneel wordt enerzijds bepaald door de wijze waarop deze door het personeel zelf ervaren wordt en anderzijds door objectief meetbare factoren. Hier kan verschil tussen zitten. Recent is door de Minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties aan de Tweede Kamer de monitor Veilige Publieke Taak 2014[3] aangeboden. De monitor beschrijft de stand van zaken omtrent agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak – en dus niet specifiek tegen personeel van de Nederlandse Spoorwegen (NS) –, op basis van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). Uit de monitor blijkt dat 55% van de medewerkers in het openbaar vervoer het afgelopen jaar slachtoffer is geworden van agressie en geweld. Dit percentage is sinds de eerste meting

[1] http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Nederland/article/detail/3812261/2014/12/16/NS-personeel-steeds-vaker-fysiek-belaagd.dhtml
[3] Kamerstuk 28 684, nr. 428

ah-tk-20142015-1179
ISSN 0921 - 7398
's-Gravenhage 2015

in 2007 nagenoeg gelijk gebleven. Op basis van dit onderzoek kunnen echter geen conclusies worden getrokken specifiek ten aanzien van NS-personeel. Uit cijfers van de NS over 2014 blijkt dat 6,6% van het personeel (met klantcontact) te maken kreeg met lichamelijk geweld tijdens het werk. Er zijn in 2014 in totaal 774 meldingen van NS-personeel geweest ter zake van fysieke agressie. Over dezelfde periode in 2013 waren dat 777 meldingen. Uit de VVMC-enquête – die vooral vraagt naar de beleving en ervaring van de sociale veiligheid – komt naar voren dat 64% van het treinpersoneel in 2014 te maken kreeg met fysiek geweld.
De cijfers uit de enquête, de monitor en de NS-registratie komen niet overeen, gelet op het feit dat beleving en ervaring kunnen verschillen van registratie-gegevens, alsmede gelet op een methodisch verschil van onderzoek.

Vraag 3
Wat is uw mening over de uitkomst van de enquête dat 64 procent van het treinpersoneel het afgelopen jaar te maken heeft gehad met fysiek geweld?

Antwoord 3
De enquête geeft een belangrijk signaal over de zorgen van de VVMC-leden. De veiligheid van zowel de werknemers als reizigers in het openbaar vervoer is van groot belang. Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak vind ik onacceptabel. Het is een maatschappelijk probleem dat om voortdurende aandacht vraagt. Ik zal me daarom stevig blijven inzetten voor de aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak.

Vraag 4
In hoeveel gevallen van agressie tegen NS-personeel is er het afgelopen jaar melding of aangifte gedaan? In hoeveel gevallen heeft dit tot vervolging geleid?

Antwoord 4
In de justitiële systemen wordt agressie en geweld tegen NS-personeel niet apart geregistreerd, zij vallen onder de categorie gekwalificeerde slachtoffers. De politie registreert geen specifieke doelgroepen bij aangiften VPT (Veilige Publieke Taak). Vanuit politie en Openbaar Ministerie (OM) is dan ook niet aan te geven in hoeveel van de gevallen van agressie, specifiek gericht tegen NS-personeel, het afgelopen jaar melding of aangifte is gedaan dan wel in hoeveel gevallen van agressie tegen NS-personeel strafrechtelijke vervolging is ingesteld.
Uit de registratie van de NS komt naar voren dat in 2014 ruim 500 maal aangifte van agressie en/of geweld is gedaan.

Vraag 5, 6, 7
Hoe lang wordt er door u – bijvoorbeeld in het kader van een Veilige Publieke Taak – of door de NS al gewerkt aan het tegengaan van agressie tegen treinpersoneel?
Welke maatregelen zijn er genomen om de agressie tegen treinpersoneel te verminderen?
Kunt u aangeven welke maatregelen effectief zijn en in welke mate?
Welke maatregelen worden er binnenkort nog genomen om de agressie tegen treinpersoneel terug te brengen?

Antwoord 5, 6, 7
Ik verwijs voor het antwoord op deze vragen tevens naar de beantwoording van de Kamervragen van het lid Madlener[4] over hetzelfde bericht.
Sinds 2007 wordt vanuit het programma Veilige Publieke Taak de landelijke aanpak van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak gecoördineerd. Het betreft een gecombineerde aanpak van werkgeversmaatregelen (bijvoorbeeld melden/registreren van incidenten en het doen van aangifte), maatregelen gericht op regionale (keten)samenwerking en strafrechtelijke maatregelen: politie en OM geven hoge prioriteit aan de opsporing en vervolging van VPT-zaken en zorgen voor een snelle en

[4] Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2014–2015, nr. 1159

voortvarende opsporing en vervolging, waarbij een zwaardere straf zal worden geëist.
Meer specifiek ten aanzien van agressie en geweld in het openbaar vervoer is in 2009 de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer ingesteld. Over de maatregelen en voortgang van het programma Veilige Publieke Taak en de Taskforce VOV wordt de Tweede Kamer regelmatig geïnformeerd.
De NS heeft concrete maatregelen genomen om agressie terug te dringen en te voorkomen. Deze maatregelen liggen onder andere op het gebied van opleiding en (weerbaarheids-)training van personeel, inzet van toezichthouders met BOA-bevoegdheid (Veiligheid- en Service-medewerkers), cameratoezicht op stations en in treinen en mediacampagnes. Ook de OV-chipkaart en de toegangspoortjes op stations helpen bij het terugdringen van agressie. Uit de praktijk blijkt namelijk dat agressie vaak begint als geconstateerd wordt dat een geldig vervoersbewijs ontbreekt.
700 Veiligheid- en Service-medewerkers worden ingezet op stations en in treinen en zijn oproepbaar om in gevallen van nood en agressie tegen NS-collega's in te grijpen. In sommige gevallen zet de NS 's avonds externe beveiligingsteams in voor toezicht en beveiliging op stations en NS-terreinen. Daarnaast is er continu een Veiligheidscentrale (meldkamer met camera's) bemand, die in gevallen van agressie kan ingrijpen.
De NS werkt ook samen met de politie. Op trajecten waar vaak incidenten voorkomen, vinden gemeenschappelijke controles plaats, de zogenaamde Stop & Go-acties (100% controles). Er zijn tevens afspraken met de politie gemaakt over spoedassistentie in geval van geweld tegen NS-personeel. Tot slot zijn er in lokale veiligheidsconvenanten concrete afspraken met zowel politie als gemeenten gemaakt over de regionale samenwerking.
Op de stations zal de ingebruikname van toegangspoortjes verder worden uitgebreid. De NS gaat ook door met het aanbieden van de personeelstraining «De-escalerend Optreden», over hoe om te gaan met situaties waarin agressie zich voordoet. In overleg met experts worden in de komende periode aanvullende maatregelen onderzocht, waaronder maatregelen in de sfeer van gedragsbeïnvloeding. NS-personeel krijgt binnenkort nieuwe robuuste uniformen, die beter beschermen tegen agressie.
Genoemde maatregelen dragen allemaal bij aan het vergroten van de sociale veiligheid voor zowel reizigers als personeel. Ik hecht er aan te benadrukken dat het gaat om de samenhang van maatregelen in de keten. Elke individuele maatregel draagt bij aan de effectiviteit van het geheel aan maatregelen.